

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NO.35 TAHUN 2016 DI APOTEK MILIK
PSA WILAYAH SURABAYA TIMUR**



**MONIKA ANGELIN DOLU WASO
2443013141**

**PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2016 di Apotek Milik PSA Wilayah Surabaya Timur** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, September 2018



Monika Angelin Dolu Waso

2443013141

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri.

Apabila kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, September 2018



Monika Angelin Dolu Waso

2443013141

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NO.35 TAHUN 2016 DI APOTEK PSA
WILAYAH SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Farmasi Program Studi Strata I di Fakultas Farmasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya

OLEH :

MONIKA ANGELIN DOLU WASO

2443013141

Telah disetujui pada tanggal 10 Oktober 2018 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt.
NIK. 241.97.0282

Mengetahui,

Ketua Penguji



Dra. Siti Sunjati, MS., Apt.
NIK. 241.14.0807

ABSTRAK

STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2016 DI APOTEK PSA WILAYAH SURABAYA TIMUR

**MONIKA ANGELIN DOLU WASO
2443013141**

Apoteker mempunyai kewajiban untuk mengatur, mengendalikan dan bertanggung jawab terhadap setiap kegiatan yang ada di apotek agar sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang telah diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian dibuat untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, melindungi profesi dari tuntutan masyarakat yang tidak wajar, sebagai pedoman dalam pengawasan praktek apoteker dan untuk pembinaan serta meningkatkan mutu pelayanan farmasi di apotek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek milik PSA di wilayah Surabaya Timur sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental (observasional) dengan rancangan penelitian secara deskriptif. Sampel pada penelitian ini adalah Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang bekerja pada apotek PSA di wilayah Surabaya Timur berjumlah 25 orang yang ditentukan berdasarkan *consekutif sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan penggolongan kategori sangat baik (84.01-100%), baik (68.01-84.00%), cukup (52.01-68.00%), kurang baik (36.01-52.00%) dan tidak baik (20.01-36.00%). Hasil penelitian menunjukkan aspek pelayanan manajerial mendapat skor 85.70% (sangat baik), pelayanan farmasi klinis 82.20% (baik) dan sumber daya kefarmasian mendapat 82.60% (baik). Kesimpulan penelitian ini adalah pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek milik PSA wilayah Surabaya Timur sudah memenuhi peraturan yang dibuat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 tahun 2016 dengan presentase skor yang didapat mencapai 83.50% (baik).

Kata kunci : Standar Pelayanan Kefarmasian, Apotek PSA, Apotek Pengelola Apotek (APA), Surabaya Timur.

ABSTRACT

A STUDY OF PHARMACEUTICAL SERVICE STANDARDS IMPLEMENTATION ACCORDING TO THE REGULATION OF THE MINISTER OF HEALTH NUMBER 35 OF 2016 IN THE PHARMACIES OWNED BY PSA OF EAST SURABAYA AREA

**MONIKA ANGELIN DOLU WASO
2443013141**

Pharmacists have an obligation to regulate, control and responsible for every activity in the pharmacy to comply with pharmaceutical service standards that have been regulated in Regulation of the Minister of Health number 35 of 2016. Pharmaceutical service standards are made to protect the public from unprofessional services, protect the profession from the demands of the public that are not fair, as a guide in supervising the practice of pharmacists and for coaching and improving the quality of pharmacy services at pharmacies. The purpose of this study is to determine implementation of pharmacy service in pharmacies owned by PSA in East Surabaya already met with the Regulation of the Minister of Health number 35 of 2016 on pharmacy service standarts in pharmacy. This research was a non-experimental research with descriptive research design, and data was collected using questionnaire. The sample of this research was apothecary pharmacist (APA) at pharmacist ownd by PSA in East Surabaya region which consist of 25 pharmacist, determined based on consecutive sampling. Descriptive data was analyzed in the form of percentage, the total score of each indicator was interpreted into very good (84.01-100%), good (68.01-84.00%), satisfactory (52.01-68.00%), not good (36.01-52.00%), and very bad (20.01-36.00%). The result of the research shows that the managerial service aspects reach 85.70% (very good category), clinical pharmacy service reach 82.20% (good category) and the pharmaceutical resource aspects reach 82.60% (good category). The conclusion of this reserach was the implementation of pharmaceutical standard service in pharmacies owned by PSA in East Surabaya region aslready met the Regulation of Minister of Health number 35 of 2016 with percentage of 83.50% (good category).

Keywords : The Pharmaceutical Service Standard, PSA Pharmacist, Apothecary Pharmacist (APA), East Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan rahmatNya yang tidak berkesudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes No.35 Tahun 2016 di Apotek PSA Wilayah Surabaya Timur”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat mencapai gelar sarjana di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang menghalangi tetapi dengan bantuan, doa dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt. selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan membagi ilmu dalam memberikan bimbingan dan senantiasa mengarahkan, menyemangati dan mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
2. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt. selaku dosen penguji I dan Elisabeth Kasih M.Farm.Klin., Apt. selaku dosen penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan positif dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala.

4. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Farmasi Widya Mandala Surabaya.
5. Dr. F.V. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Dr. Lannie Hadisoewignyo, S.Si., M.Si., Apt. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat, waktu, motivasi dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala.
7. Bapak dan Ibu pengajar serta karyawan yang telah memberikan waktu dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Widya Mandala Surabaya.
8. Para Apoteker Pengelola Apotek (APA) di apotek PSA wilayah Surabaya Timur yang telah memberikan waktu dan bersedia mengisi kuesioner guna membantu pencarian data dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dominicus Waso dan Mama Yoseva Silalahi yang dengan seluruh jiwa raganya memberikan dukungan baik dukungan moril maupun materi. Tidak ada ungkapan lain selain syukur dan terima kasih atas kesabaran dan cinta yang sudah diberikan sampai saat ini bisa berada pada tahap ini.
10. Kedua adik terganteng sepanjang masa Lorens Waso dan Johan Waso yang secara tidak langsung memotivasi penulis untuk selalu menjadi pribadi yang lebih baik agar bisa dibanggakan.

11. Sahabat yang memberikan terang disaat gelap Ravena dan Oliva yang telah mendukung dan memotivasi secara moril sehingga memiliki keberanian untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan di Fakultas Farmasi Universitas Widy Mandala Surabaya Menty, Riany, Dewi, Santi, Nita, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang telah menemani dan mendukung penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi. Besar harapan saya kita bisa bertemu kembali sebagai sejawat nantinya yang terus saling mendukung satu sama lain di dunia kerja.
13. Anak-anak Kos DT304 yang sudah selesai dan yang baru menempuh pendidikan, terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis. Semoga kita selalu menjadi keluarga.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai pribadi yang kurang pengalaman dan pengetahuan. Akhir kata, semoga tulisan yang tidak sempurna ini dapat bermanfaat bagi almamater Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widy Mandala dan kita semua.

Surabaya, September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Tentang Apotek.....	6
2.1.1 Definisi Apotek.....	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....	7
2.1.3 Pengelolaan Apotek.....	7
2.2 Apoteker.....	9
2.2.1 Definisi Apoteker.....	9
2.2.2 Tugas dan Fungsi Apoteker.....	9
2.3 Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	12
2.4.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.....	13

2.4.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	15
2.5 Sumber Daya Kefarmasian.....	23
2.5.1 Sumber Daya Manusia.....	23
2.5.2 Sarana dan Prasarana.....	26
2.6 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	28
2.6.1 Mutu Manajerial.....	28
2.6.2 Mutu Pelayanan Farmasi Klinik.....	30
2.7 Kepemilikan Apotek.....	31
2.7.1 Pemilik Modal Apotek (PMA) atau Pemilik Sarana Apotek (PSA).....	31
2.7.2 Perjanjian Kerjasama Antara Pemilik Modal Dengan Apoteker.....	31
2.7.3 Syarat-Syarat Perjanjian Antara Pemilik Modal dengan Apoteker.....	32
2.7.4 Apoteker Menjamin Kepentingan Pemilik Modal.....	33
2.8 Penelitian-Penelitian tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia.....	34
2.9 Tinjauan tentang Kuesioner.....	39
2.9.1 Teknik Menyusun Kuesioner.....	40
2.9.2 Manfaat, Kelebihan dan Kekurangan Kuesioner.....	43
2.10 Kerangka Konseptual.....	45
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Rancangan Penelitian.....	46
3.2 Populasi.....	46
3.3 Sampel.....	47
3.3.1 Kriteria Inklusi.....	47

3.3.2 Jumlah Sampel.....	47
3.3.3 Pengambilan Sampel.....	48
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.5 Definisi Operasional Penelitian.....	52
3.6 Metode Pengambilan Data.....	52
3.6.1 Uji Validasi Kuesioner.....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	55
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	55
3.8 Kerangka Operasional.....	56
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Analisis Data.....	57
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	57
4.1.2 Uji Relisabilitas Kuesioner.....	58
4.1.3 Data Karakteristik Responden.....	59
4.2 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	68
4.2.1 Pelayanan Manajerial.....	68
4.2.2 Pelayanan Farmasi Klinis.....	74
4.2.3 Sumber Daya Kefarmasian.....	79
4.3 Pembahasan.....	82
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Apotek PSA di Wilayah Surabaya.....	49
3.2 Daftar Apotek PSA di Wilayah Surabaya Timur.....	50
3.3 Jumlah Apotek PSA dan Sampel per Kecamatan Wilayah Surabaya Timur.....	53
4.1 Nilai r Hitung Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	58
4.2 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil Uji Realiabilitas Kuesioner.....	60
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status APA.....	62
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	63
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kehadiran APA di Apotek....	64
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Apotek.....	65
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Resep per Hari.....	66
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Rencana yang Diikuti dalam Waktu Dekat.....	67
4.11 Proses Perencanaan Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	70
4.12 Proses Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	70
4.13 Proses Penerimaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	71
4.14 Proses Penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	72
4.15 Proses Pemusnahan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	72

4.16	Proses Pengendalian Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	73
4.17	Proses Pencatatan dan Pelaporan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	73
4.18	Proses Pengkajian Resep.....	75
4.19	Proses Dispensing	76
4.20	Proses Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	76
4.21	Proses Konseling.....	77
4.22	Proses Pemantauan Terapi Obat.....	77
4.23	Proses Monitoring Efek Samping Obat.....	78
4.24	Proses Pelayanan Kefarmasian di Rumah.....	78
4.25	Latar Belakang Sumber Daya Manusia.....	79
4.26	Latar Belakang Sarana dan Prasarana.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konsep.....	46
3.8 Kerangka Operasional.....	57
4.1 Presentase Umur Responden.....	61
4.2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.3 Presentase Responden Berdasarkan Status APA.....	63
4.4 Presentase Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	64
4.5 Presentase Kehadiran APA di Apotek.....	65
4.6 Presentase Responden Berdasarkan Pelayanan di Apotek.....	66
4.7 Presentase Responden Berdasarkan Jumlah Resep per Hari.....	67
4.8 Presentase Responden Berdasarkan Ide yang Diikuti dalam Waktu Dekat.....	68
4.9 Presentase Responden yang pernah Melakukan <i>Home Pharmacy Care</i>	68
4.10 Presentase Responden Berdasarkan Gaji Apoteker.....	69
4.11 Presentase Berbagai Aspek Manajerial.....	74
4.12 Prosentase Berbagai Aspek Pelayanan Farmasi Klinis.....	79
4.13 Prosentase Berbagai Aspek Sumber Daya Kefarmasian.....	81
4.14 Perbandingan Prosentase Tiga Aspek Standar Pelayanan Kefarmasian.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Validitas Kuesioner.....	105
B Reabilitas Kuesioner.....	114
C Tabel r.....	117
D Surat Ijin Penyebaran Kuesioner.....	118
E Surat Pengantar Kuesioner.....	119
F Kuesioner Penelitian Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120